Strumento 2.1 · Il modello di procedura

Le fondamenta del servizio · dal capitolo 2 «Scrivere una procedura»

Il modello si usa per tutte le procedure dell’albergo, senza eccezioni.

Sezione	Che cosa contiene	Esempio	La nostra procedura
Titolo	Verbo d’azione e risultato	Servire la colazione in camera	
Codice, reparto, versione, data	Identità e aggiornamento	FB-12 · Ristorazione · versione 3 · marzo	
Responsabile	Chi la tiene aggiornata	Responsabile del servizio in camera	
Chi e quando	Chi la esegue e in quale momento	Cameriere del servizio in camera, per ogni ordine di colazione	
Scopo	Perché si fa così	Far trovare all’ospite una colazione calda, completa e presentata come al ristorante, nell’orario scelto	
Che cosa serve	Materiali e strumenti	Carrello, tovaglia, coperti, menu dell’ordine, scaldavivande	
Come si fa	Passaggi numerati, un’azione per passaggio, foto accanto ai passaggi critici	Vedi strumento 2.2	
Che cosa fare se	Gli imprevisti più comuni e la soluzione	Ospite non in camera; ordine incompleto; allergia segnalata	
Risultato atteso	Fotografia del risultato e standard verificabili	Foto del carrello; consegna entro cinque minuti dall’orario richiesto	
Collegamenti	Altre procedure e norme richiamate	Procedura sugli allergeni; piano HACCP	

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Fonte: L’Architettura dell’Ospitalità, seconda edizione, Volume 2 «Le fondamenta del servizio». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme aggiornate a novembre 2026: per le decisioni con effetti giuridici, di sicurezza o sanitari rivolgiti al professionista competente.